PROCESO DE ENCARGO PARA LA PROVISION DEL EMPLEO DE PROFESIONAL UNIVERSITARIO CÓDIGO 2044 GRADO 01
Resolución 11500 de 2017

ROL DIRECCION REGIONAL	
FUNCIONES	**REQUISITOS DEL EMPLEO**
1. Realizar el monitoreo y seguimiento a la operación y gestión del proceso de Relación con el Ciudadano desde la Regional en sus diferentes puntos de atención. 2. Articular y coordinar con los colaboradores de Servicios y Atención del nivel zonal, la implementación de lineamientos y directrices técnicas impartidas por el nivel nacional. 3. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad a todos los ciudadanos que soliciten atención en los programas y servicios institucionales, de conformidad con los horarios establecidos para ello por la entidad, en el marco de la Ley. 4. Aplicar los protocolos y preguntas filtro, de acuerdo con el tipo de petición realizada por los ciudadanos, haciendo uso de la herramienta GECO (preguntas frecuentes). 5. Clasificar, tipificar, registrar y direccionar las solicitudes e interacciones ciudadanas que se reciban a través de los distintos canales de atención de la entidad en el Sistema de Información Misional – SIM del ICBF, de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la Guía para la gestión de PQRSD. 6. Generar, revisar y analizar semanalmente el reporte del SIM correspondiente a las peticiones que requieren trámite y formular las alertas de las peticiones que se encuentran vencidas y/o próximas a vencerse, de acuerdo con los términos de ley. 7. Realizar visitas periódicas de seguimiento, acompañamiento y asistencia técnica a puntos de atención de la Regional. 8. Generar un informe trimestral que aborde los ejes de análisis definidos por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF, presentarlo al Director Regional con el fin de retroalimentarlo sobre la operación y gestión del servicio prestado para que se generen acciones de mejora, o se escalen al nivel que corresponda. 9. Realizar la evaluación de gestión, informes estadísticos, análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de la operación, sus tendencias y proyecciones, con base en las peticiones registradas en el módulo de atención al ciudadano de la herramienta tecnológica SIM.	Título profesional en una de las siguientes disciplinas académicas: • Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento DERECHO Y AFINES. • Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento PSICOLOGÍA. • Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento SOCIOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL Y AFINES. Tarjeta profesional en los casos contemplados por la Ley

ROL DIRECCION REGIONAL	
FUNCIONES	**REQUISITOS DEL EMPLEO**
10. Proponer mejoras en la prestación del servicio y planes de acción en conjunto con los colaboradores de servicios y atención ubicados en los centros zonales de su regional. 11. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF. 12. Cumplir con las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad. 13. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.	